



**Mi Universidad**

## **Ensayo**

*Nombre del Alumno: Héctor Leonardo Funes Morales*

*Nombre del tema*

***CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD Y DEL SIGLO XX AL XXI***

*Nombre de la Materia:*

***ADMINISTRACION DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD***

*Nombre del profesor: Nelva Gálvez García.*

*Nombre de la Maestría:*

***Maestría en Administración de Sistemas de Salud***

*Cuatrimestre: Cuarto Cuatrimestre*

*Lugar y Fecha. Motozintla Chiapas a 4 de octubre del 2023*

## **ENSAYO: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD Y DEL SIGLO XX AL XXI**

### **INTRODUCCION**

A manera de introducción podemos definir a la calidad como la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad. Ernesto Ché Guevara (1963) definió la calidad como el respeto al pueblo. El análisis es un parte muy importante del proceso, si no se realiza, se están recogiendo datos sin razón. Al hablar de Calidad, tenemos que hacer referencia a grandes personajes que con sus ideas han construido las bases de los sistemas de gestión de calidad. Algunas de estas ideas han trascendido en el tiempo, de tal forma que sus creadores permanecen hoy como grandes pensadores y transformadores de la calidad en las organizaciones a nivel mundial.

La nueva norma ISO 9001:2015, introduce en la cláusula 9 como "Evaluación del Desempeño", un nuevo requisito para evaluar la eficacia y el rendimiento del SGC, los indicadores clave de rendimiento que se utilizaban en las anteriores versiones de la norma. Una vez más, se requiere que la organización conserve evidencia documentada de los resultados

"Benchmarking es el proceso continuo de medir productos, servicios y prácticas contra los competidores más duros o aquellas compañías reconocidas como líderes en la industria".

Los métodos de control de calidad son procedimientos estratégicos que garantizan el mantenimiento o la mejora de la calidad de un producto.

### **DESARROLLO**

#### **Conceptos de calidad, garantía de calidad, monitoreo y evaluación de la calidad**

La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.

La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición. El término calidad proviene del latín qualitas o qualitatis.

La calidad del servicio prestado por una determinada empresa es asociada a su cualidad en relación a la percepción de satisfacción y la calidad de un producto en general se refiere a la cualidad y durabilidad del bien.

Existe también el control de calidad, la garantía de calidad y la gestión de calidad son conceptos que están relacionados con la calidad en la industria y los servicios.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) menciona que el desarrollo de Programas de Garantía de Calidad es una necesidad en términos de eficiencia y una obligación en términos éticos y morales.

Existen varios métodos para diseñar los criterios y estándares para garantizar la calidad; tres son los más connotados: 1.- El propuesto por Donabedian. 2.- El referido por Jackson. 3.- El diseñado por Vidal & Reyes

Monitoreo Y Evaluación De La Calidad La nueva norma ISO 9001:2015, introduce en la cláusula 9 como “Evaluación del Desempeño”, un nuevo requisito para evaluar la eficacia y el rendimiento del SGC, los indicadores clave de rendimiento que se utilizaban en las anteriores versiones de la norma.

Medir un Sistema de Gestión de la Calidad significa evaluar en qué medida el resultado planificado ha sido alcanzado. Y calcular la eficiencia implica examinar la cantidad de recursos materiales, financieros, tecnológicos y humanos que fueron destinados para la generación del resultado.

### **Análisis comparativo de modelos de la mejora continua de la calidad generados en la industria de los sistemas de salud**

Modelo de administración por calidad total de la Secretaría de Salud La Secretaría de Salud de México es una secretaría de estado encargada de la salud del pueblo mexicano

El modelo privilegia el impacto social de la gestión de la calidad, asocia la obtención de ventajas competitivas a la creación de valor. En el modelo se distinguen 4 grupos de actores: Los administrativos, los prestadores de servicio, los grupos de interés que forman parte del contexto y el usuario que es el centro del modelo y el que recibe y evalúa la gestión de calidad de la SSA.

En el Plan Nacional de Desarrollo 2007 2012 y se plantea la siguiente visión: “Ser un hospital, seguro, competitivo e innovador en la atención médica” (SEDNA, 2011). \*El modelo de calidad de la Subdirección de Servicios de Salud de Pemex se centra en medir el nivel de calidad, competitividad y sustentabilidad de cada unidad médica, a través de impulsores de valor. \*Todos los modelos con la excepción del modelo del ISSSTE, incluyen la variable liderazgo.

### **Aportaciones de los principales autores en la industria y en los servicios de salud**

Edward Deming: Es considerado por muchos como el padre de la calidad. Compartió sus famosos 14 puntos y 7 pecados mortales. Su definición de calidad: “la producción de bienes y servicios competitivos requiere de un sistema basado en el control estadístico de procesos, esto genera la calidad Tiene cuatro fases:

1. Planear
2. Hacer
3. Verificar
4. Actuar.

Joseph M. Juran: Es uno de los pioneros en la promoción de los enfoques de calidad. Su definición de calidad: “Resalta la adecuación al uso, lo cual implica que los productos y servicios cuenten con las características que el usuario ha definido como útiles, o bien le generan un beneficio. La adecuación siempre será determinada por el comprador y

nunca por el vendedor. “. Distingue dos tipos de calidad: 1. De diseño, 2. De conformidad Además resalta las siguientes ventajas competitivas: Disponibilidad y Servicio técnico Propuso la “Trilogía de Jurán” la cual consta de: 1. Planificación de la calidad, 2. Control de la calidad, 3. Mejora de la calidad.

Kaouru Ishikawa: Resaltó que control de calidad debe aplicarse no sólo en las actividades de producción, sino también en todas las actividades de la empresa, tales como ventas, abastecimiento, y administración en general. El control de la calidad tiene los siguientes objetivos: 1. Mejorar la productividad 2. Mejorar la calidad de los productos 3. Aplicar la calidad a todas las actividades de la empresa 4. Dividir los beneficios obtenidos entre consumidores, empleados y accionistas 5. Mejorar el nivel de vida de las personas.

Armando Feigenbaum: En 1956, en su libro Total Quality Control, propone por primera vez el concepto de “control total de calidad”. Su definición de calidad: “La calidad es trabajo de todos y de cada uno de los que intervienen en cada etapa del proceso.”

Philip Crosby: Es un importante consultor de calidad en USA. Hizo famosa la frase “calidad es hacer las cosas bien desde la primera vez”. Su filosofía está orientada hacia: calidad no cuesta. No es un regalo, pero es gratuita. Su definición de calidad:

1. Calidad es cumplir los requisitos
2. El sistema para asegurar calidad es la prevención
3. El estándar de desempeño es cero defectos
4. Lo que cuesta es el incumplimiento de los requisitos.

Walter A. Shewhart: es el creador del gráfico hoy conocido el Diagrama de Control Esquemático. El padre del Control de la Calidad nos habla de las evidencias, de la predictibilidad a partir de datos estadísticos y del control de procesos “La datos deberían ser presentados de tal forma que preserven la evidencia original con el fin de asegurar la utilidad de las predicciones que se realicen a partir de ellos”.

## **Benchmarking y reingeniería de Procesos**

"Benchmarking es el proceso continuo de medir productos, servicios y prácticas contra los competidores más duros o aquellas compañías reconocidas como líderes en la industria". Es una herramienta clave para la Reingeniería: la identificación de las prácticas utilizadas por organizaciones que han mostrado un desempeño destacado, en cualquier industria o país, permite acelerar el proceso de Reingeniería mediante la formulación de objetivos de desempeño. METODOLOGÍA DEL BENCHMARKING \*ETAPA 0. Generar el ambiente necesario para iniciar el benchmarking \*ETAPA 1. Determinación de objetivos estratégicos para la organización \*ETAPA 2. Determinación del elemento objeto del benchmarking \*ETAPA 3. Determinación del equipo de benchmarking \*ETAPA 4. Selección de socios de benchmarking \*ETAPA 5. Recopilación de la información \*ETAPA 6. Análisis de la información \*ETAPA 7. Implantación de las mejoras \*ETAPA 8. Presentación de los resultados \*ETAPA 9. Re calibración de objetivos.

Las herramientas básicas de control de calidad. LLUVIA DE IDEAS 5 WHYS, LISTA DE

CHECKLIST, DIAGRAMA DE PARETO O GRÁFICO, ESTRATIFICACIÓN, DIAGRAMA DE ISHIKAWA, 5W3H, GRÁFICOS DE DISPERSIÓN, DIAGRAMA DE CONTROL, HISTOGRAMA

## CONCLUSIÓN

Podemos concluir que la calidad del servicio prestado por una determinada empresa es asociada a su cualidad en relación a la percepción de satisfacción y la calidad de un producto en general se refiere a la cualidad y durabilidad del bien.

El desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad se alcanzan conforme la organización proporciona, de forma consistente, productos y servicios que satisfacen los requisitos del cliente. Medir un Sistema de Gestión de la Calidad, según la cláusula 9.1 de ISO 9001, implica determinar métodos de monitoreo, análisis y evaluación adecuados para obtener información válida sobre el desempeño del sistema y la satisfacción del cliente.

De acuerdo con David T. Kearns "Benchmarking es la búsqueda de las mejores prácticas de la industria que conducen a un desempeño excelente"

Con la gestión de la calidad, las empresas mejoraran la visibilidad de los problemas dentro de sus prácticas de fabricación, permitiendo la realización de acciones correctivas. Las pruebas de calidad también garantizan que los productos finales cumplan con todos los requisitos de producción para que se puedan cumplir las expectativas de los consumidores.

Es complicado mezclar los negocios con la salud, pero hoy en día, existe tanta competencia en la industria de la salud, que debemos de elaborar estrategias y una excelente planeación si queremos que nuestro negocio crezca.

## **BIBLIOGRAFIA**

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/biblioteca/1e729c21a7a56df3f78d38ac70f1d123.%20DE%20SALUD-UNIDAD%20%2023>

"Calidad". En: Significados.com. Disponible en: <https://www.significados.com/calidad/>

Consultado: 2 de octubre de 2021, 05:28 pm.

<https://www.redalyc.org/pdf/487/48712308.pdf> <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/07/evaluacion-y-medicion-del-sistemade-gestion-de-calidad/>

[https://www.researchgate.net/publication/315758344\\_Modelos\\_de\\_gestion\\_de\\_la\\_calidad\\_en\\_instituciones\\_publicas\\_de\\_salud\\_en\\_Mexico](https://www.researchgate.net/publication/315758344_Modelos_de_gestion_de_la_calidad_en_instituciones_publicas_de_salud_en_Mexico)

<https://caridadenlaverdad.wordpress.com/2015/02/25/los-grandes-autores-de-lacalidad/>

<https://jpalomaresblog.wordpress.com/2019/07/01/los-grandes-de-la-calidad-y-suscontribuciones/>

<https://www.monografias.com/trabajos23/benchmarking/benchmarking.shtml>

<https://zipinventory.com/es/what-is-operations-management/quality-controlmethods.html>

<https://www.opuspac.com/es/articulos/herramientas-de-calidad-parte-1/>

<https://www.mercadotecniatotal.com/mercadotecnia/estrategias-de-marketing-paraservicios-de-salud>